

Qualität.
Aus Leidenschaft.
Österreichs Gewerbe und Handwerk.

Bundessparte Gewerbe & Handwerk

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63 1045 Wien
T +43 (0)5 90 900-3288

W wko.at/bsgh

Digitalisierung und E-Business in Gewerbe und Handwerk

Einleitung

Die Digitalisierung der Produktions- und Kommunikationswege hat in der Praxis längst begonnen.

Gewerbe- und Handwerksbetriebe werden zukünftig nur dann wettbewerbsfähig sein, wenn es ihnen gelingt, „digital“ zu sprechen. Eine grundlegende Änderung der Geschäftsmodelle für die Unternehmen und einzelne Branchen geht damit Hand in Hand.

Die Bundessparte Gewerbe und Handwerk nimmt diese Herausforderung an: Auf der neu gegründeten Plattform „Innovation. Aus Leidenschaft“ werden sich die Experten und Expertinnen aus den einzelnen Branchen des Gewerbe und Handwerks gemeinsam mit hochkarätigen Referenten und Referentinnen austauschen und aus den Erfahrungen anderer Branchen lernen.

Die Fragen lauten:

Was wird sich ändern?

Wie ändern sich dabei Unternehmen und Organisationen?

Welches neue Verständnis für Wirtschaft, Mitarbeiter und Kunden braucht man?

Wie verändert sich die Arbeitswelt?

These: Es denkt nicht für dich.

Zur Bedeutung des Themas E-Business im Gewerbe und Handwerk im Vergleich zu anderen Branchen der Wirtschaft

Aus Unternehmenssicht ist das Thema E-Business für Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk weniger wichtig als für andere Unternehmen. Halten im Durchschnitt ca. 75 % der Unternehmer das Thema E-Business für sehr bzw. eher wichtig, so sind das im Gewerbe & Handwerk nur ca. 60 %.

Für Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk hat die IT bloß im Bereich Einkauf einen überdurchschnittlichen Stellenwert. Der niedrige Stellenwert der IT im Supply Chain Management ist mehrheitlich auf größere Gewerbe- und Handwerksbetriebe zurückzuführen. Kleinstunternehmen aus Gewerbe & Handwerk setzen im Vergleich zu Kleinstunternehmen aus Industrie sogar stärker auf die IT in diesem Bereich, sowohl im Austausch von Informationen mit Lieferanten als auch mit Kunden.

Im Vergleich zu Industrie-Unternehmen werden insbesondere einigen derzeit viel diskutierten und sehr aktuellen Themen wie IT-Sicherheit, elektronische Rechnung, Telearbeit, standardkonformer Datenaustausch, E-Procurement, Big Data, Industrie 4.0 oder 3D-Druck weitaus weniger Bedeutung beigemessen. Dafür erscheinen den Gewerbe- und Handwerksbetrieben Themen wie Schutz vor Spam-Mails, elektronischer Zahlungsverkehr, barrierefreie Website, Social Media Nutzung, E-Government oder Cloud Computing wichtiger.

Überdurchschnittlich viele Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk wünschen sich speziell auf Unternehmen zugeschnittene Informationen zur elektronischen Rechnung und zum Schutz vor Spam-Mails, obwohl ersteres eigentlich als nicht so bedeutendes Thema für das eigene Unternehmen gehalten wird.

Im Vergleich zu Industrie-Unternehmen sind insbesondere Informationen zu Themen wie IT-Sicherheit, Cloud-Computing oder Industrie 4.0, die als weniger bedeutend eingeschätzt werden, auch weniger nachgefragt. Dafür sind Informationen zu E-Mail Werbung und zu Social Media Nutzung bei Gewerbe- und Handwerksbetrieben begehrt.

Vor allem im Zusammenhang mit der Digitalisierung viel diskutierte Themen wie IT-Sicherheit (Sicherheitslösungen, Datensicherung, Cloud Computing), Vernetzung im eigenen Unternehmen (Workflow-Lösungen, LAN, mobile Geräte) oder Online-Präsenz (eigener Webauftritt, Social Media-Auftritt, Webshop, Produktzustellung via Internet, Unternehmens-App) werden im Vergleich zu anderen Unternehmen vernachlässigt.

Die Mehrheit der bereits bisher nicht realisierten IT-Projekte wird von den Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk auch im nächsten Jahr nicht angegangen. Im Vergleich dazu setzen Industrie-Unternehmen auf eine verstärkte Digitalisierung der Unternehmens- und Prozessabläufe (Workflow-Lösungen und ERP Software).

Den Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk sind die E-Government Angebote relativ unbekannt, insbesondere Services wie das elektronische Firmenbuch, die Edikts Datei oder

das Unternehmensserviceportal hinken im Vergleich mit Industrie-Unternehmen hinterher. Bei näherer Betrachtung ist auch ein Zusammenhang mit dem Bekanntheitsgrad der E-Government Services bei EPU's erkennbar. Bei der Nutzung der E-Government Services liegen die Zahlen der Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk hingegen genau im Durchschnitt aller Unternehmen, der EPU's oder auch der Industrie-Unternehmen. Die Hauptgründe, warum Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk die E-Government Angebote nicht wahrnehmen, sind Sicherheitsbedenken, die hohe Komplexität der angebotenen Services sowie die Vorliebe zu schriftlichen Papieranträgen. Insbesondere bei der Abwicklung der Umsatzsteuer und der Sozialversicherung via E-Government zeigen sich im Vergleich zu Industrie-Unternehmen deutliche Rückstände.

Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk werben um einiges weniger im Internet als das durchschnittliche (Industrie-)Unternehmen. Falls das Internet dann doch von den befragten Gewerbe- und Handwerksbetrieben als Werbemedium genutzt wird, setzen überdurchschnittlich viele auf Suchmaschinenoptimierung und Verlinkung. Bei E-Mail-Newsletter, Videos und Onlinekatalogen hinken die befragten Unternehmen aus Gewerbe & Handwerk hingegen dem Durchschnittsunternehmer noch weitgehend hinterher. Im Vergleich zu Industrie-Unternehmen wird auch weniger auf Werbung in Suchmaschinen sowie Wirtschafts- und Branchenportale als Werbetoole gesetzt.

Bei der Nutzung sozialer Netzwerke liegen Gewerbe- und Handwerksbetriebe zwar deutlich hinter dem durchschnittlichen Unternehmer, allerdings noch immer knapp vor Industrie-Unternehmen.

Details der Umfrageergebnisse befinden sich in einem Studienpapier der BSGH.

***Thesen: Wir sind mitten drin im digitalen Umbruch.
Man kann es sich als KMU nicht leisten jeden Trend mitzumachen,
aber bei den wichtigen Trends muss man dabei sein.***

Was wird sich durch die Digitalisierung verändern?

Wann und in welcher Form die Digitalisierung bei den einzelnen Unternehmen ankommt, hängt von vielen Faktoren ab, die selbst in einer Branche sehr unterschiedlich sein können.

1. Die Identität von Gewerbe und Handwerk stehen auf dem Prüfstand, und zwar mehrfach:

Einerseits: Vielfach ist im Bereich der Produktion das Handwerk nicht mehr von der Industrie zu unterscheiden. Dieser Unterschied sollte neu erklärt werden.

Und: Klassische „Industrieanhängsel werden wegbrechen. Zwar ist die Industrie rückläufig, aber bei vielen Handwerkskern kommen Großkunden aus der Industrie. Schnittstellen und Kostengefüge sind zu optimieren.

Andererseits: Mitten in einer Welt austauschbarer Produkte gewinnt das Handwerk, die Manufaktur, wieder Wertschätzung.

Aber: Gibt es genug Kunden für das „Original“, die Losgröße 1?

Mit Losgröße 1 ist die klassische Stärke des Handwerksbetriebs in der Wissensgesellschaft angesprochen. Spezialisierung wird unverzichtbar, Individualisierung das handwerkliche Markenzeichen. Aber: Wird IoT-Fertigkeit wichtiger als handwerkliche Fertigkeit?

Verschiedene Gewerbe „verschwimmen“, einerseits, weil Gesamtprodukte nachgefragt werden, andererseits, weil durch die Digitalisierung der einzelnen Produktions- und Vermarktungsschritte die Leistungserbringung weiter zersplittert wird.

Die Frage stellt sich, was von den Fähigkeiten und Fertigkeiten eines Handwerks als Identifikationsmerkmal in der Digitalisierung überdauern wird.

Die Digitalisierung ist zu optimieren -> viele arbeiten digital genauso wie sie analog gearbeitet haben, das wird nicht zu Erfolgen führen.

Es ist eine horizontale bzw. vertikale Vernetzung notwendig (Bsp. Wedding Planer, Kooperationen)

Cloud/Plattform bedeutet Arbeitsteilung.

Cloud- und Crowd-Lösungen werden eine viel größere Rolle spielen.

Das Verhältnis von Leistung und Preis bleibt wichtig:

Qualität, Termin, Produkttreue wird erreicht.

Emotion zählt: Mit Emotionen wird Identität gewonnen. Handwerk muss begeistern und berühren. Die Grundlage hierzu sind authentische, emotionale Geschichten der Handwerker, die begeistern und verbinden.

Traditionsbewusstsein spielt eine größere Rolle.

Regionalität zieht, aber der Preisdruck speziell im Bau ist derzeit enorm und absolut im Vordergrund.

2. Die Arbeitsabläufe werden sich ändern:

Inhaltlich bedeutet Digitalisierung zunächst Rationalisierung und Effizienzsteigerung. Es werden mehr und mehr komplexe Tätigkeiten von Maschinen übernommen, die Arbeit wird interessanter und vielfältiger. Maschinen melden im Produktionsverlauf und im Produkt Fehlfunktionen - wie Industrie 4.0 - auch im Gewerbe und Handwerk.

Industrie 4.0 besteht aus Automatisierung, Virtualisierung und Vernetzung.

Durch remote control und Vernetzung, z.B. von Maschinen und Autos, ändert sich der Inhalt der Dienstleistung bzw. verschiebt sich die Dienstleistung z.B. vom Reparateur zum Hersteller, die Arbeitsteilung wird neu definiert.

Digitale Steuerungstechnik spielt vor allem bei smart home bzw. smart cities eine entscheidende Rolle. Im ersteren Bereich zumindest muss das Handwerk Kompetenz zeigen.

Fernwartung als entscheidendes Service, Mitarbeiter/Techniker sind wesentlich und nicht der Erzeuger der Anlage. Digitalisierung kann für die Schadenssteuerung bei Versicherungen eine Rolle spielen.

Materialmixes über Branchengrenzen hinaus werden die Regel werden (Tischler verarbeitet Holz, Glas, Stein, Epoxydharze, Kunststeine, LEDs, Einbau von Motoren, Luftfiltern, Einbruchschutz etc.) - daher wird die Zusammenarbeit in Kompetenzzentren mit Handwerkern und Architekten, auch in Produktionszentren, immer wichtiger.

Digitalisierung wird Auswirkungen auf Normen haben. Einerseits ist der Widerspruch zwischen Standardisierung und Kreativität angesprochen, andererseits braucht es open standards, damit elektronischen Systeme miteinander kommunizieren können.

Building Information Management wird die gesamte Wertschöpfungskette von der Planung, dem Bau, dem Ausbau, der Einrichtung bis hin zum Verkauf auf einer einzigen digitalen Plattform ermöglichen und Geschwindigkeit, Präzision, Individualität, Kostengenauigkeit etc. entscheidend steigern. Die entsprechende Nachfrage ist am Markt aber noch nicht spürbar, wird aber den Sektor extrem ändern. Derzeit gibt es nur unternehmensinterne Lösungsumsetzungen, keine Branchenprogramme.

Aber: Wer es macht, will es nicht mehr missen.

Kundenfeedback wird bei der Produkt- Dienstleistungsentwicklung eine viel größere Rolle spielen (Co-Creation). Digitalisierung verstärkt Kontakt.

Mobile Endgeräte für Kunden und Mitarbeiter, flexible Arbeitsorganisation wird notwendig. Teleworking.

Digitalisierung bedeutet Internationalisierung, auch in der Leistungserstellung im Bauhilfsgewerbe (Entsendung, Betriebsstandorte, Standortwettbewerb).

In der Leistungserstellung wird die Angebotsclusterung eine große Rolle spielen. Im Standortwettbewerb heißt dies auch Verlagerung ins kostengünstige Ausland (haben auch arbeitswillige Arbeitnehmer) ODER vermehrt EPU's mit günstigerer Kostenstruktur. Vorherrschende österreichische Mitarbeitermodelle sind bei den Preisstrukturen nicht mehr unterzubringen.

E-Government inkl. digitaler Beschaffung wird bei Automatisierung viel Zeit sparen.

3. Vermarktung und Verkauf ändern sich insbesondere im Gewerbe und Handwerk:

Mundpropaganda bleibt in regionalen Wirtschaftsräumen das wichtigste Vermarktungsinstrument. Kooperation und gegenseitige Bewerbung von Unternehmen schaffen Vertrauensräume.

Klassische point of sales brechen weg (ab Betrieb). Es wird oft nicht mehr ohne webshops gehen, die Erreichbarkeit 24/7 wird auch im Handwerk ein Thema, um sich für Kunden im Verkauf und bei Dienstleistungen unverzichtbar zu machen. Alle digitalen Systeme verlangen eine schnellere Reaktionszeit und arbeiten selbst viel schneller.

Netzwerke und Plattformen werden eine immer größere Rolle spielen (Finden, Wahrnehmen, Erreichen; Wissen; Bekanntheit), auch die Bewertungen, die dort über Handwerker veröffentlicht werden. Ein Amazon des Handwerks ist anzudenken, wird aber nur funktionieren können, wenn zwischen Anbietern und Kunden entsprechendes Vertrauen herrscht und entsprechende Größe erreicht wird.

Können Kleinplattformen effektiv sein?

Problem Bewertungen: Bewertungen sind möglicherweise "gekauft"? ("Wenn jemand schlechte Bewertungen hat, kaufe ich gar nicht bei dem..."; "Es ist viel zu viel Zeitaufwand, sich mit Bewertungen zu beschäftigen. Wenn sie gut sind, werden sie sowieso weiterempfohlen!")

Problem Anonymität: Man muss/kann nicht mehr reden. Viele Anfragen sind mittlerweile anonym und elektronisch. Was bedeutet ein verbindliches elektronisches Angebot? Erfahrungswerte damit sind derzeit schlecht.

Die Unverwechselbarkeit der Produkte und Dienstleistungen kann nur im aktiven Verkauf transportiert werden: Eine neue Form des Geschichten-Erzählens, kombiniert mit Beratung, auch via Social Media;

Verkauf von spezifischem Handwerkswissen. Handwerker als Personal Coach: gute Beratung + gute Betreuung (persönliche individuelle Kommunikation mit dem Kunden).

Information als Asset (aber schneller/besser als auf digitalen Plattformen).

Und: Die geschaffene Erlebniswelt wird zur Schaffung der Bedarfswelt der Kunden.

Technisches Wissen genügt nicht mehr, es muss auch verkauft werden. In Zukunft werden Dienstleistungen bzw. ein Sicherheitskonzept insgesamt an Stelle eines einzelnen Handwerksprodukts verkauft werden

Ansprüche und Erwartungen der Kunden werden immer individueller - je besser und schneller reagiert wird, desto größer die Chancen im Kundengeschäft. Jeder Unternehmer muss sich entscheiden, für welche Kunden er tätig werden will, welche für ihn relevant sind. Digitalisierung spricht differenziertere Zielgruppen an.

Digitale Vermessung und Visualisierung für Kunden (versch. Varianten) ist durch Digitalisierung sehr rasch umsetzbar (z.B. auf einem Tablett kann eine Mauer fotografiert und eingefärbt werden -> Ausdruck und Bestellung).

Über Konfiguratoren und Kalkulationstools kann sich der Konsument sein eigenes Produkt zusammenstellen und erhält dabei sofort den Endpreis.

Die Produktion kann durch die digitale Welt begreifbar gemacht werden (Innenarchitektur-Anwendungen).

Individualisierung ist im Produkt (z.B. Pate) möglich,

Zusätzliche individuelle Leistungen, Infos über Modetrends (z.B. "Waldbestattung") unbedingt auf Websites bewerben

Beratung lokal, Bewerbung international von Bedeutung

4. Webpräsenz generell:

Digitalisierung bedeutet Internetpräsenz, Verbandspräsenz

Website: schaffen von Vertrauen, digitale Visitenkarte (derzeit: Mundpropaganda)
Perspektivenwechsel mit Sichtweise des Kunden wichtig und notwendig

Umgang und Nutzung von Google:

Google-Maps: 2 von 3 sind dabei

Unterstützung wird gebraucht bei Fragen wie:

Ist auf Google-Maps etwas falsch eingezeichnet, wie stelle ich das richtig?

Welche Inhalte braucht man, damit Google sie toll findet und höher reiht?

Große Aufmerksamkeit auf Content der Website legen (z.B. 3 Preisklassen anbieten)

5. Sicherheit spielt eine größere Rolle - im Zeitalter der fast totalen Transparenz:

Im Rahmen der IT-Systeme der Unternehmen, bezüglich der Verfügbarkeit von Daten, die vom Kunden produziert werden, spielt Datensicherheit eine immer größere Rolle. Kunden sollten das Wahlrecht haben zu entscheiden, wer seine Daten bekommen darf (Kfz).

Die Mittlerrolle der Handwerksunternehmen zwischen (Kfz) Produzenten und Kunden ist diesem Fall auch zu definieren.

Die Datensicherheit ist auf dem neuesten Stand zu bringen (keine Verwendung von öffentlichen Clouds, keine Verwendung von auf Google Translate basierenden Tools, ausgelagerten Clouds nur mit Datensicherheitsabkommen, Datenabgleich nicht über Google, etc.)

Misstrauen ist grenzüberschreitend.

6. Persönliche Einstellung zur digitalen Welt:

Manchmal bewusst auf Entschleunigung setzen.

Stressprävention, Verschmelzung von Arbeit und Freizeit bewusst machen und steuern.

7. Gesellschaftspolitische Änderungen:

Raum wird noch kostbarer, daher wird der Trend zu mobilen Multifunktionalmöbel größer (Raum mit mehreren Funktionen).

Trend zum ökologischen Mehrbewusstsein -> Regionalität statt Globalisierung,
Teilen statt Besitzen und Vererben (nicht nur Car-Sharing)

8. Unterstützung:

Unterstützung der Betriebe bei Digitalisierung durch Förderungen (zum Schaffen eigener Clouds, Anschaffung von Programmen, etc.);

Datensicherheit - Informationskampagne

Informationskampagne in Bezug auf persönlichen Umgang mit Wissensgesellschaft und Digitalisierung (z.B. vernünftige Handhabung der Technik zur Vorbeugung von Datenüberflutung, Stressprävention durch Beschleunigung der Arbeitswelt, etc.)

Basisinformation als Aufgabe der WKÖ in Formaten, die analog sind -> Einladung zu Praxis-Workshops (face to face Treffen) zu Themen wie Website für mobile Endgeräte, Barrierefreiheit, Erkennung durch Suchmaschinen.

Geförderte Beratung zu Detailthemen anbieten!

ERFA-Runden innerhalb der Berufsgruppen mit Experten stellen ein großes Entwicklungspotenzial für die einzelnen Unternehmen dar (geförderte Unterstützung des Aufbaus und der Begleitung)

Schulungen zu Change-Management, Strukturänderungen

9. Ausbildungsfragen:

"Profis am Werk" mit der kritischen Reflexion: Wie gut sind wir in der Ausbildung?

Qualität: Ausbildung und Rahmenbedingung

Transformation und Wandlung durch die Digitalisierung erfolgt nicht nur im Betrieb, sondern auch in der Ausbildung

Menschen wollen in "digitalen fortschrittlichen Betrieben" arbeiten und lernen. Wenn Unternehmen ausbilden, wie können Unternehmen ausgebildete Mitarbeiter halten?

Ipad fördern für Lehrlinge - wie funktioniert Förderung, damit diese auch ausreichend geschätzt wird?

Zugang zu Aufträgen: Wenn Qualifikation keine Rolle spielt: EPV-Strich, Sub-Sub-Digitalisierung. In Skandinavien und UK gibt es keine Handwerker, deswegen diese Märkte

Impressum: Medieninhaber/Herausgeber: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Gewerbe und Handwerk, Leitung: Prof. Dr. Reinhard Kainz, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, wko.at/bsgh, bsg@wko.at
Autor: Dr. Andreas Henkel, +43 (0)5 90 900-3276, andreas.henkel@wko.at
Wirtschaftskammer Österreich, Vertretungsbefugtes Organ: Präsident Dr. Christoph Leitl
Tätigkeitsbereich: Information, Beratung und Unterstützung der Mitglieder als gesetzliche Interessenvertretung.
Blattlinie: Die Factsheets der Bundessparte Gewerbe und Handwerk informieren regelmäßig über aktuelle politische Themenstellungen.
Chefredaktion: Prof. Dr. Reinhard Kainz, Druck: Eigenvervielfältigung Erscheinungsort Wien
Offenlegung: wko.at/offenlegung